



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA EMPRESA CONTACT SERVICE SAC, DISTRITO DE ATE, LIMA – PERÚ”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en Administración

Autor:

Katherin Lisseth Vasquez Pacheco

Dorisa Mirella Rodriguez Pecho

Asesor:

Mg. Olga Paola Aguirre Pérez

Lima – Perú

2018

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS

El asesor Mg. Olga Paola Aguirre Pérez, docente de la Universidad Privada del Norte, Facultad de Negocios, Carrera profesional de Administración, ha realizado el seguimiento del proceso de formulación y desarrollo de la tesis de los estudiantes:

- Katherin Lisseth Vasquez Pacheco
- Dorisa Mirella Rodriguez Pecho

Por cuanto, **CONSIDERA**, que la tesis titulada: "La rotación del personal en el área de producción de la empresa Contact Service SAC, distrito de Ate, Lima - Perú", para aspirar al grado de Licenciado por la Universidad Privada del Norte, reúne las condiciones adecuadas, por lo cual **AUTORIZA** a los interesados para su presentación.



Mg. Olga Paola Aguirre Pérez
Asesor

APROBACIÓN DE LA TESIS

El asesor y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** la tesis desarrollada por las Bachiller **Katherin Lisseth Vasquez Pacheco y Dorisa Mirella Rodriguez Pecho**, denominada:

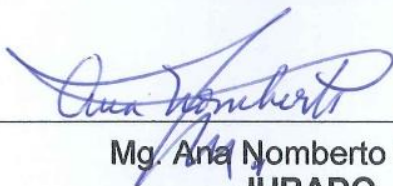
**"LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN DE LA
EMPRESA CONTACT SERVICE SAC, DISTRITO DE ATE, LIMA - PERÚ"**



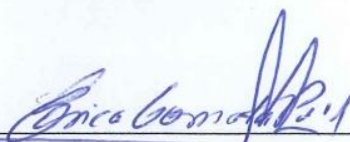
Mg. Olga Paola Aguirre Pérez
ASESOR



Mg. Fernando Cieza Paredes
**JURADO
PRESIDENTE**



Mg. Ana Nomberto Luperdi
JURADO



Mg. Erica González Ponce De León
JURADO

DEDICATORIA

Queremos dedicar a nuestras familias que nos han dado la fortaleza, y su gran apoyo incondicional que nos brindaron a lo largo de nuestra carrera profesional.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA SUSTENTACIÓN DE TESIS	2
APROBACIÓN DE LA TESIS.....	3
DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO	5
ÍNDICE DE CONTENIDOS	6
ÍNDICE DE TABLAS.....	9
ÍNDICE DE FIGURAS	10
RESUMEN	11
ABSTRACT.....	13
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN.....	15
1.1. Realidad problemática	15
1.2. Formulación del problema	20
1.2.1. Problema General.....	20
1.2.2. Problema Específico.....	20
1.3. Justificación	20
1.4. Limitaciones.....	21
1.5. Objetivos.....	21
1.5.1. Objetivo general.....	21
1.5.2. Objetivos específicos.....	21
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	22

2.1.	<i>Antecedentes.....</i>	22
2.1.1.	<i>Antecedentes Internacionales</i>	22
2.1.2.	<i>Antecedentes Nacionales</i>	26
2.2.	<i>Bases teóricas</i>	29
2.2.1.	<i>Teorías de la Administración</i>	29
2.2.2.	<i>Tipos de necesidades:.....</i>	30
2.2.3.	<i>Rotación</i>	31
2.2.4.	<i>Tipos de Rotación de Personal.....</i>	33
2.2.5.	<i>Causas de Rotación</i>	35
2.3.	<i>Definición De Términos Básicos</i>	37
CAPÍTULO 3.	<i>METODOLOGÍA.....</i>	38
3.1.	<i>Operacionalización de variables</i>	38
3.2.	<i>Diseño de investigación.....</i>	39
3.3.	<i>Unidad de estudio.....</i>	39
3.4.	<i>Población.....</i>	39
3.5.	<i>Muestra (muestreo o selección)</i>	39
3.6.	<i>Técnicas, instrumentos y procedimientos de recolección de datos.....</i>	40
3.6.1.	<i>Técnicas</i>	40
3.6.2.	<i>Instrumentos.....</i>	40
3.6.3.	<i>Procedimientos de recolección de datos</i>	40
3.7.	<i>Métodos y procedimientos de análisis de datos</i>	41

CAPÍTULO 4.	RESULTADOS	43
RESULTADOS DE LAS CAUSAS QUE GENERAN LA ROTACIÓN DEL PERSONAL EN EL ÁREA DE PRODUCCIÓN		53
CAPÍTULO 5.	DISCUSIÓN.....	54
CONCLUSIONES		56
RECOMENDACIONES		57
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS		58
ANEXOS.....		62

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla: 1.	Costos de reposición en función de la rotación.....	33
Tabla: 2.	Operacionalización de variables.....	38
Tabla: 3.	Listado del personal de la empresa Contact Service SAC	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura: 1. Organigrama de la empresa Contact Service S.A.C.....	73
Figura: 2. Normas certificadoras	74
Figura: 3. Pirámide de Maslow	75
Figura: 4. % Rotación del área de producción de la empresa Contact Service SAC.....	76

RESUMEN

En el mundo moderno se evidencia un mayor nivel de competencia entre las empresas, tanto a nivel de bienes o servicios del mismo rubro o por empresas de ofertas similares. Esta condición obliga a que cada organización empresarial deba de atender y resolver de forma inmediata los retos que presenta el mercado, sobre todo en el desarrollo del Talento dentro de la misma organización.

Por lo que la investigación está enfocada en la problemática de la rotación del personal que afecta a la empresa Contact Service SAC que en adelante la vamos a denominar Contact en el área de producción (teleoperadores), siendo este una amenaza que podría ocasionar el no cumplir con sus objetivos y la satisfacción de sus clientes. Por ende, este proyecto tiene como objetivo general, identificar las causas que generan la rotación del personal en el área de producción en la empresa Contact Service SAC, distrito de Ate, Lima – Perú, y con ello tratar de entender la inestabilidad laboral, el cual está ocasionando un alto índice de rotación (32%), de acuerdo con información del área de RRHH de la empresa en estudio.

El diseño de la presente investigación según Hernández, Fernández, & Baptista (2016) es transversal porque se centra a analizar la variable en un tiempo único, cuantitativa ya que el estudio de los datos se basa en la cuantificación y cálculo de los mismos, descriptiva por lo que se describirá situaciones y eventos que se da en la organización, explicativa porque responde a las causas de los eventos que se dan y su interés se centra en explicar por qué y en qué condiciones ocurre un fenómeno y no experimental por no haber manipulación en la variable.

Por otro lado, se realizó una encuesta de tipo virtual a 98 teleoperadores, donde se identificó que las causas que generan la rotación del personal en el área de producción son remuneración, condiciones de trabajo y línea de carrera.

Finalmente, mediante los datos obtenidos con la encuesta, tenemos resultados viables, los cuales nos dan mejores perspectivas en sugerir propuestas que busquen mejorar la situación actual de Contact, así mismo estas son sencillas de implementar considerando la disposición de la organización y de los colaboradores para ser ejecutadas.

Palabras claves:

Rotación, rotación del personal, producción, área de producción, Contact Service SAC.

ABSTRACT

In the modern world there is evidence of a higher level of competition between companies, both at the level of goods or services of the same category or companies with similar offers. This condition forces each business organization to attend and solve formal problems that market presents, especially in the development of Talent within the same organization.

That's why the research is focused on the problem of turnover of the staff that affects the company Contact Service SAC that is going to be called Contact in the production area (telemarketers). It's being a threat that could cause not accomplish its objectives and the satisfaction of its customers. Therefore, this project has as a general objective, to identify the causes that generate the rotation of the staff in the production area in the company. Contact Service SAC, district of Ate, Lima – Peru. With that try to understand the problem of job instability, which is causing a high rate of turnover (32%), according to information from the Human Resources area of the company under study.

The design of this investigation according to Hernández, Fernández, and Baptista (2016) is transversal because it is focused on the analysis of the variable in a single, quantitative time since the study of the data is based on the quantification and calculation of the same , descriptive because it describes situations and events that occur in the organization, explanatory because it responds to the causes of the events that occur and their interest is focused on the case why and in what aspects it is a phenomenon and not experimental for not having manipulation in the variable.

On the other hand, a virtual survey was carried out on 98 telemarketers, where it was identified that the causes that generate the rotation of the staff in the production area are remuneration, working conditions and career line.

Finally, through the data obtained with the survey, we have viable results, which we have better perspectives in suggesting that the contact information of the organization be executed.

Keywords: Rotation, rotation of staff, production, production area, Contact Service SAC.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, M. (14 de Enero del 2018). Contact Service. *En el año 2016 y 2017, la empresa Contact Service sufrió un margen del 20% al 32% de rotación del personal.* (K. Vasquez, & D. Rodriguez, Entrevistadores)
- Aguilar, V. (2015). *Propuestas para reducir el índice de rotación en la empresa Saljamex servicios S.A. de C.V.* Universidad Nacional Autónoma de México, México.
- Arias, J. (2013). *Estudio de la alta rotación de personal en los obreros del área de operaciones del consorcio Puerto Limpio en la ciudad de Guayaquil en el año 2013.* Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Bonache, J. (2006). *Dirección de Personas* (Tercera ed.). Madrid: Pearson Educación S.A.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta ed.). México: McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano* (Tercera ed.). México: McGraw-Hill.
- Criollo, L. (2014). *Clima laboral y rotación de personal motorizado en la empresa Sodetur S.A.* Universidad Central del Ecuador, Quito - Ecuador.
- Cruz, L., Gonzalo, L., & Laura, L. (2015). *Propuesta de mejora para disminuir la alta rotación de los tele operadores en la empresa de Records Company de la ciudad de Tacna 2015.* Instituto de Educación Superior Tecnológico Privado John Von Neumann, Tacna - Perú.
- Dominguez, H., & Sánchez, F. (2013). *Relación entre la rotación de personal y la productividad y rentabilidad de la empresa Cotton Textil S.A.A Planta trujillo.* Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo - Perú.

Estela , A. (2011). *Fundamentos Teóricos Prácticos de la Administración* .
Perú: Ediciones Estela Hnos.

Garcia, K. (2016). *Causas internas y externas que influyen en la rotación de personal en una empresade alimentos del costa sur*. Universidad Rafael Landívar, Guatemala.

Giovanni de Luna, A. (2008). *Capital Humano, Gestion por competencias laborales en la administración pública* (Primera ed.). México:Trillas.

Grande, I., & Abascal , E. (2005). *Analisis de encuestas* (Primera ed.). Madrid: ESIC.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2016). *Metodología de la investigación* (Sexta ed.). McGraw-Hill.

Hurtado, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística* (Tercera ed.) Caracas: SYPAL.

Ibañez, M. (2007). *Administración de recursos humanos de la empresa* (Primera ed.). Lima: San Marcos.

La República. (19 de Abril del 2011). El Fujimorismo avasalló los derechos fundamentales de los trabajadores. *La República*. Recuperado el 18 de Abril del 2018, de <https://www.larepublica.pe>

López, J. (11 de Marzo del 2011). Propuesta para reducir la rotación del personal. *Vinculando*. Recuperado el 18 de Abril del 2018, de Revista Vinculando: <http://www.vinculando.org>

Márquez , M. (2006). *La entrevista*. Biblioteca Nueva.

Miller, B. (2016). *Influencia de la rotación de personal en la productividad del área de créditos grupales de la empresa compartamos financiera en la ciudad de Trujillo en el año 2016*. Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo - Perú.

- Núñez, B. (2013). *Propuesta para reducir el índice de rotación en una empresa japonesa*. Instituto Politécnico Nacional, Mexico.
- Ochoa, V. (09 de Agosto del 2013). El 60% de las empresas peruanas no sabe retener a sus talentos. *Gestión*. Recuperado el 18 de Abril del 2018, de Gestión: <http://www.gestion.pe>
- Otero , M., & Torres, K. (2016). *Plan de mejora de la gestión de rotación de personal y siniestralidad para la división de operaciones de una empresa contratista minera*. Universidad del Pacífico, Lima - Perú.
- Publimetro. (11 de Noviembre del 2015). Rotación laboral en Contact Center supera el 25% y genera elevados costos para la industria. *Publimetro*. Recuperado el 18 de Abril del 2018, de Publimetro: <http://www.publimetro.cl>
- Ramirez, F. (2014). *Caracterizar el proceso de rotación del personal administrativo de la empresa Inmocalmosa S.A.* Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Randstad. (02 de Noviembre del 2015). <https://www.randstad.es/tendencias360/reducir-la-tasa-de-rotacion-el-desafio-del-contact-center/>. Recuperado el 18 de Abril del 2018, de <https://www.randstad.es/tendencias360/reducir-la-tasa-de-rotacion-el-desafio-del-contact-center/>: <http://www.randstad.es>
- Reynaga, J. (2007). *Lecturas de apoyo sobre estadística analítica*. Universidad Nacional Autónoma de México. México.
- Robbins, S. (1996). *Comportamiento Organizacional* (Séptima ed.) México:Prentice Hall.
- Robbins, S. (2013). *Fundamentos de la Administración* (Octava Edición ed.). México: PEARSON.

Ruiz, G. (2016). *Factores de rotación del personal en el Call Center del Banco de Crédito del Perú - Cobtel, Trujillo 2016*. Universidad César Vallejo, Trujillo.

Saavedra, J., & Maruyama, E. (2000). *Estabilidad laboral e indemnización: efectos de los costos de despido sobre el funcionamiento del mercado laboral peruano*. Lima - Perú: GRADE. Recuperado el 18 de Abril del 2018, de biblioteca.clacso.edu.ar: <http://www.biblioteca.clacso.edu.ar>.

Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica* (Cuarta ed.) México: Limusa.

Werther, W., & Davis, K. (2000). *Administración de personal y Recursos Humanos*. McGraw-Hill.